



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Clima organizacional y calidad de servicio brindado en  
la Escuela de Educación Básica Ángel Polivio Márquez  
Pacheco del cantón Huaquillas 2013**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Gestión de la Educación

**AUTOR**

Eusebia Esperanza VIDAL PEÑARANDA

**ASESOR**

Dra. Francis DÍAZ FLORES

Lima, Perú

2016

## Referencia bibliográfica

---

Vidal, E. (2016). *Clima organizacional y calidad de servicio brindado en la Escuela de Educación Básica Ángel Polivio Márquez Pacheco del cantón Huaquillas 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR LA GRADUANDA  
DOÑA EUSEBIA ESPERANZA VIDAL PEÑARANDA PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE  
LA EDUCACIÓN**

En la ciudad de Lima, a los 31 días del mes de mayo del 2016, siendo 08:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente), la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Asesora), la Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA (Jurado Informante), el Dr. ABELARDO R. CAMPANA CONCHA (Jurado Informante) y el Mg. DANTE M. MACAZANA FERNÁNDEZ (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ANGEL POLIVIO MÁRQUEZ PACHECO DEL CANTÓN HUAQUILLAS 2013** que presenta la graduanda doña **EUSEBIA ESPERANZA VIDAL PEÑARANDA**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Asesora), la Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA (Jurado Informante) y el Dr. ABELARDO R. CAMPANA CONCHA (Jurado Informante)

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

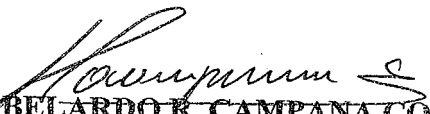
Muy Bueno (18) Dieciocho


Como testimonio del acto que culminó a las 08:50 a.m. horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a doña **EUSEBIA ESPERANZA VIDAL PEÑARANDA**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación.

  
Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA  
Presidente

  
Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES  
Asesora

  
Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA  
Jurado Informante

  
Dr. ABELARDO R. CAMPANA CONCHA  
Jurado Informante

  
Mg. DANTE M. MACAZANA FERNÁNDEZ  
Miembro del Jurado

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio brindado en la escuela de educación básica Ángel Polivio Márquez Pacheco del Cantón Huaquillas 2013. La población y muestra estuvo conformada por 132 alumnos.

El diseño de la investigación es transaccional, correlacional, causal, bivariada, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y consta de dos aspectos: El clima organizacional con sus dimensiones y la calidad del servicio Educativo.

Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación **Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio brindado en la escuela de educación básica Ángel Polivio Márquez Pacheco del Cantón Huaquillas 2013.**

Los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis investigadas pues se ha encontrado al aplicar la fórmula Rho de Spearman con un nivel de significancia del 95% se encontró que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,828 y el p\_ valor es de 0,000 por lo tanto establecemos que tiene un nivel correlación muy bueno, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 por tal motivo se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna

**PALABRAS CLAVE:** Clima Organizacional y Calidad de servicio brindado.